



Passagerernes oplevelse af sammenhæng i den kollektive transport

Januar 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resumé og anbefalinger	5
2.1	Resumé	5
2.2	Konklusion og anbefalinger	6
3.	Resultater	8
3.1	Detailresultater fra passagerundersøgelsen	8
3.1.1	Generel oplevelse af sammenhæng på 'din rejse'	9
3.1.2	Opfattelsen af uønsket ventetid i skiftesituationer på 'din rejse'	13
3.1.3	Oplevelsen af at 'din rejse' kan gennemføres som planlagt	16
3.1.4	Oplevelsen af sammenhæng, når 'din rejse' gennemføres på andre tidspunkter end det normale	19
3.1.5	Oplevelsen af indflydelse på køreplaner	21
3.2	Gode råd fra passagererne	24
3.2.1	Indledning	24
3.2.2	Passagerernes forslag til tiltag der kan forbedre sammenhængen og minimere uønsket ventetid på 'din rejse'	25
3.2.3	Passagerernes ønsker i relation til indflydelse på køreplaner	29
3.3	Resultater fra NPT (De Nationale Passager-Tilfredshedsundersøgelser for togpassagerer)	31
4.	Om undersøgelsen	35
4.1	Om deltagerne i undersøgelsen	37
4.2	Spørgeskema	39
5.	Om Passagerpuls	48

1. Baggrund og formål

Når vi transporterer os, har vi tit brug for at kombinere flere forskellige transportformer for at komme frem – vi tager for eksempel bus og tog, cykel og bus, eller bil og tog. I Danmark er den kollektive transport organiseret, så det er forskellige selskaber med forskellige ejerstrukturer og mål, der er ansvarlige for de forskellige transportformer. Togselskaberne står for togdriften, trafikelskaberne står for busser og lokalbaner og så videre. Det kræver et udstrakt planlægnings samarbejde mellem selskaberne.

På Sjælland har man etableret DOT som en paraplyorganisation med DSB, Movia og Metroselskabet med ens billettyper, priser og regler. Men hvert enkelt selskab er stadig ansvarlig for egen økonomi og køreplansplanlægning. Det øger risikoen for, at selskaberne primært tager sig af rejsen indenfor deres eget område og ikke i tilstrækkelig grad får prioriteret sammenhængen med andre transportformer. Men hvis vi skal have et sammenhængende transportsystem med høj passagertilfredshed og klare passagerrettigheder kræver det, at alle aktører arbejder tæt sammen og har fokus på den samlede rejse.

Manglende sammenhæng i den kollektive transport i form af ukoordinerede køreplaner, forskellige rejseregler eller uigennemskuelige billetregler kan gøre passagererne frustrerede og usikre – særligt hvis de ikke bruger bus, tog eller metro særlig ofte. Eller hvis de rejser på uvante steder. Dårlig sammenhæng gør det også sværere for passagererne at træffe et godt valg, og det kan afholde potentielle passagerer fra at bruge kollektiv transport.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk bliver ofte kontaktet af passagerer, der er frustrerede over manglende sammenhæng. Det kan være på forskellige områder. For eksempel dårlig sammenhæng i køreplaner, manglende information på tværs af transportmidler, forskellige billetter og takster på tværs af transportmidler og selskaber, forskellige rejseregler på tværs af selskaber osv.

For at kvalificere problemernes omfang, identificere eventuelle særlige problemområder og komme med bud på mulige løsninger, ønskede Passagerpulsens derfor at gennemføre en undersøgelse på området.

I første omgang undersøger vi sammenhængen i køreplanerne, når trafikken afvikles som planlagt. Det er jo ved den planlagte afvikling, at det fremgår, om sammenhængen i køreplanerne opfylder passagerernes behov. Det er anslået¹, at ca. 30 % af alle rejser med kollektiv transport indebærer et eller flere skift mellem kollektive transportmidler, så sammenhængen i køreplanerne er væsentlig for passagererne. Særligt når man kommer lidt væk fra storbyerne og uden for myldretiden, hvor der kan være lang tid til næste bus eller tog. Senere vil vi med flere rapporter se på andre aspekter af temaet 'Sammenhæng'.

Nærværende rapport søger at afdække, om passagerer, der har et eller flere skift på deres rejse med kollektiv transport, oplever sammenhæng i køreplanerne. Disse passagerer er blandt andet blevet spurgt, om de oplever uønsket ventetid, om de har bud på årsagen til evt. manglende sammenhæng og spildtid, og forslag til forbedringer. Derudover har vi også spurgt dem, om

¹ Se eks. 'Med bus, tog og færge', Trafikstyrelsen 2010, side 37.

sammenhængen er bedre på nogle tidspunkter end på andre, om trafikken normalt afvikles som planlagt, om de oplever at have indflydelse på køreplanerne og om de er interesserede i at få mere indflydelse.

Vi prøver i rapporten at adressere forskellige niveauer af den kollektive transport i vores gennemgang, for at tydeliggøre, hvem vi mener, kan gøre noget ved problemerne. Det kan for eksempel være det politiske niveau, det organisatoriske niveau eller et selskabsniveau. Endelig kan der være forhold, som passagererne måske selv har indflydelse på.

2. Resumé og anbefalinger

2.1 Resumé

Passagererne oplever generelt, at sammenhængen i den kollektive transport er god:

- 74 % af alle har svaret, at de enten synes sammenhængen er 'god' eller 'meget god'
- Sammenhængen opleves mest positivt af passagerer, der kun rejser med tog (81 %), og mindst positiv af passagerer, der udelukkende rejser med bus (63 %)
- Geografisk opleves sammenhængen mest positivt af passagerer, der bor øst for Storebælt (74-78 %), og mindst positivt blandt passagerer i Region Nordjylland (57 %).
- Aldersmæssigt opleves sammenhængen mindst positivt blandt de 15-19 årige (61 %).

De fleste passagerer oplever sammenhængen som lige god på ud- og hjemrejsen

- 73 % af passagererne synes, at sammenhængen er lige god på ud- og hjemrejsen
- Andelen er højest blandt de passagerer, der kun rejser med tog (80 %), og lavest blandt passagerer, der kun rejser med bus (59 %)

Godt halvdelen af passagererne oplever uønsket ventetid på rejsen, selvom den gennemføres som planlagt i køreplanen

- 55 % oplever uønsket ventetid på deres rejse, selvom den gennemføres som planlagt
- Andelen er stigende med antallet af skift på rejsen
- Blandt de 15-19 årige oplever 72 % uønsket ventetid.

Flest oplever uønsket ventetid på hjemrejsen, særligt de unge under 20 år

- 49 % oplever mest uønsket ventetid på hjemrejsen, 17 % mest på udrejsen og 33 % oplever ingen forskel.
- Blandt de 15-19 årige oplever 61 % mest uønsket ventetid på hjemrejsen, hvilket indikerer dårlig sammenhæng i forhold til, hvornår børn og unge får fri fra skolen eller gymnasiet.

De fleste oplever, at deres rejse gennemføres som planlagt

- 69 % oplever at deres rejse 'altid' eller 'for det meste' gennemføres som planlagt

Sammenhængen opleves generelt positivt på andre rejsetidspunkter end de normale, særligt blandt togbrugerne og de unge under 20 år

- Godt 7 ud af 10 har behov for at gennemføre deres rejse på flere forskellige tidspunkter.
- Her mener 73 %, at sammenhængen er lige så god eller bedre på andre tidspunkter end de normale
- Blandt passagerer, der udelukkende rejser med tog, mener 80 %, at sammenhængen er lige så god på andre tidspunkter end de normale
- Blandt de unge under 20 år mener 21 %, at sammenhængen er bedre på andre tidspunkter end de normale mod 10 % for gennemsnittet.

De fleste passagerer oplever, at de ikke selv har indflydelse på planlægningen af køreplaner, men mere end halvdelen vil gerne høres

- 79 % af passagererne oplever, at de ingen indflydelse har
- 56 % af passagererne kunne godt tænke sig at få indflydelse
- Ønsket om indflydelse er højeste blandt passagerer, der udelukkende rejser med bus (73 %) og blandt pendlerne (61 %)
- Passagererne vil især gerne høres via brugerundersøgelser (33 %)

Bedre sammenhæng hænger ifølge passagererne især sammen med afgangsfrekvens og koordinering af køreplaner

- Hver fjerde passager peger på, at 'højere afgangsfrekvens' vil kunne skabe bedre sammenhæng på deres rejse
- Cirka hver femte peger på bedre koordinering af køreplaner

2.2 Konklusion og anbefalinger

Det er positivt, at de fleste passagerer har en oplevelse af god sammenhæng for de rejser, de selv hyppigst foretager. Resultaterne viser dog også, at der især blandt busbrugerne og de unge er en stor gruppe på mere end hver tredje, der oplever, at sammenhængen ikke er god. Det indikerer, at der fortsat er ting, som kan blive bedre.

Årsagerne til oplevelsen af dårlig sammenhæng er flere, og passagererne skelner ikke altid mellem strukturelle årsager, der har at gøre med for eksempel infrastruktur og årsager, der er relateret til dårlig koordinering og planlægning.

Mange af de problemer passagererne oplever med dårlig sammenhæng i dagligdagen er strukturelle, og hænger sammen med nedslidte skinner, nedslidt materiel og trængsel på vejene. Dette er et resultat af mange års transportpolitik på tværs af skiftende regeringer, regionsråd og kommunalbestyrelser. Det er op til de politiske beslutningstagere at adressere problemerne, da de er helt afgørende for de rammer, som de forskellige trafik- og togselskaber har for at kunne levere god og sammenhængende kollektiv transport til danskerne.

Dårlig koordinering af køreplaner, især på tværs af selskaber, er dog også et resultat af, at selskaberne ikke altid koordinerer køreplaner hensigtsmæssigt ud fra passagerens behov, samt at passagererne ikke høres. Passagerpulsens anerkender, at køreplanerne er et kæmpe puslespil at få til at gå op, og at der hurtigt kan blive ekstra ventetid for nogen, hvis man forsøger at imødekomme andre.

Passagererne går som udgangspunkt ikke op i, hvem der er operatør eller ejer af den kollektive transport, men derimod om den dækker deres transportbehov pålideligt og konkurrencedygtigt.

Det er helt afgørende for sammenhængen i køreplaner, at samarbejdet mellem selskaberne styrkes, og Passagerpulsens finder det derfor også glædeligt, at der øst for Storebælt er etableret et samarbejde på tværs af selskaberne i den såkaldte Køreplansgruppe om at styrke koordineringen af køreplaner.

Køreplanssamarbejde på tværs af selskaber er positivt tiltag, men kan efter Passagerpulsens mening ikke stå alene, da det ikke løser den grundlæggende udfordring, at den kollektive transport er organiseret i forskellige selskaber med forskellig ejerkreds, der ikke altid har en egeninteresse i at samarbejde, hvilket gør at det ikke bliver prioriteret eller husket.

På baggrund af undersøgelsen resultater anbefaler Passagerpulsens:

- At selskaberne inddrager passagererne endnu mere i køreplansplanlægningen ved for eksempel at samarbejde med pendlerforeninger, uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser. Vi ved, at flere selskaber allerede er i kontakt med passagerer, men det kunne tyde på, at der er et behov blandt passagererne om yderligere samarbejde på tværs af forskellige passagergrupper.
- At samarbejdet på tværs af selskaberne i relation til køreplansplanlægning styrkes.
- At transportmyndighederne undersøger, om en anden organisering af den regionale og kommunale kollektive transport med færre aktører kunne medvirke til at styrke sammenhængen i den kollektive transport i Danmark. Her tænkes blandt andet på en undersøgelse af, om en organisering med kun et trafikselskab i hver region med den samme ejerkreds og en samlet politisk ledelse kunne medvirke til at få større fokus på sammenhæng for passagererne. Internationale erfaringer kunne med fordel indgå i en sådan undersøgelse.

3. Resultater

3.1 Detailresultater fra passagerundersøgelsen

Udgangspunktet for denne del af rapporten er en spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført i december 2017 blandt 1.722 passagerer i Passagerpulsens Passagerpanel. Deltagerne i undersøgelsen har rejst med kollektiv transport minimum en gang i kvartalet, og har som minimum 1 skift på deres rejse.

Da Passagerpanelet primært er rekrutteret via De Nationale Passagertilfreds-
hedsundersøgelser (NPT), må det antages, at der i stikprøven er en overvægt af togbrugere, der rejser hyppigt, hvorfor resultaterne ikke nødvendigvis er repræsentative for alle danskere, der rejser med kollektiv transport minimum en gang i kvartalet.

Vi har derfor valgt at supplere de overordnede resultater med nedbrydninger på følgende målgrupper, hvor det er relevant:

- ✓ Alder
- ✓ Geografi
- ✓ Rejseformål (pendler, fritid)
- ✓ Antallet af skift på rejsen (1 skift, 2 eller flere skift)
- ✓ Benyttede transportmidler på rejsen (kun bus, kun tog, både bus og tog)²

Udgangspunktet for spørgsmålene i undersøgelsen er 'din rejse', som er den rejse, hver deltager selv har angivet som den rejse, de hyppigst foretager med kollektiv transport. Alle besvarelser tager således udgangspunkt i konkrete rejseoplevelser med bestemte rejserelationer. Det betyder, at beskrivelsen af oplevelser med sammenhængen i kollektiv transport ikke nødvendigvis er helt dækkende på individniveau, da mange passagerer har mere end en rejserelation.

Det skal også understreges, at undersøgelsen kun repræsenterer de nuværende brugere af kollektiv transport. Fra vores tidligere undersøgelse af danskernes holdning til kollektiv transport³ ved vi, at cirka halvdelen af danskerne ikke vurderer, at kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov. De er ikke fuldt repræsenteret i denne undersøgelse. Det kan derfor tænkes, at bedre sammenhæng kunne få flere brugere ind i kollektiv transport.

² I opdelingen på 'tog' har vi ikke skelnet mellem forskellige togsystemer (eks. IC, Lyn, Regional, S-tog, Lokalbane, Metro). Det skyldes dels ønsket om at begrænse antallet af målgrupper og dels en antagelse om, at eventuelle forskelle i resultater primært ligger i, om der benyttes skinnebåren kollektiv transport eller ej.

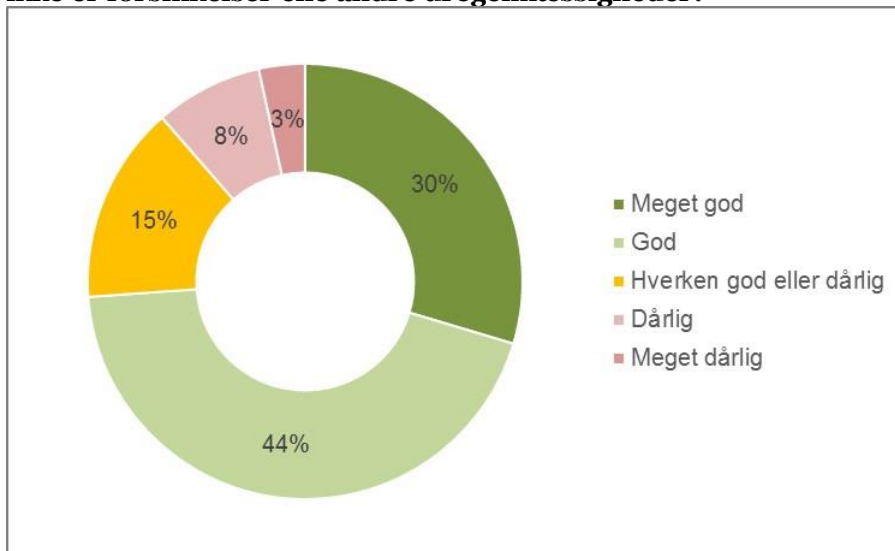
³ Danskernes holdning til Kollektiv Transport. Passagerpuls, 2016.

3.1.1 Generel oplevelse af sammenhæng på 'din rejse'

Figur 1 herunder viser den generelle opfattelse af sammenhængen på 'din rejse' i en normalsituation uden forsinkelser og andre uregelmæssigheder blandt de 1.722 respondenter i undersøgelsen.

Figur 1:

Spm. 10: Hvordan oplever du normalt sammenhængen mellem de kollektive transportmidler, du benytter, på 'din rejse', hvis der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?



Base: N=1.722.

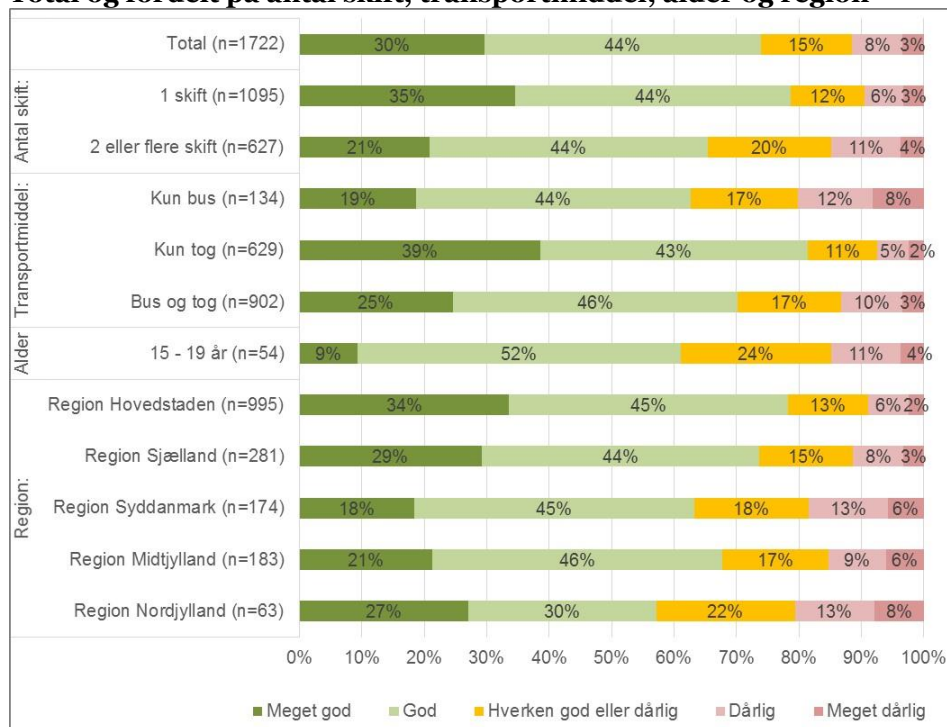
Af figur 1 fremgår det, at 74 % i en normalsituation mener, at sammenhængen på 'din rejse' er enten 'god' eller 'meget god', mens blot 11 % mener, at den er 'dårlig' eller 'meget dårlig'. Overordnet set indikerer det, at tog- og trafikselskabernes køreplaner hænger fint sammen, så længe der ikke opstår driftsforstyrrelser. Dette er ikke så overraskende, da det må antages, at de passagerer, der oplever meget dårlig sammenhæng i den kollektive transport vælger alternative transportformer, hvis de har mulighed for det.

Resultaterne dækker dog over betydelige forskelle fordelt på målgrupper, hvilket er opsummeret i figur 1A.

Figur 1A:

Spm. 10: Hvordan oplever du normalt sammenhængen mellem de kollektive transportmidler, du benytter, på 'din rejse', hvis der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

Total og fordelt på antal skift, transportmiddel, alder og region



Obs: Lille base for 15-19 årige og Region Nordjylland.

Af figur 1A fremgår det for det første, at sammenhængen opfattes mindre positivt jo flere skift, der er på rejsen, hvilket er meget naturligt, da de fleste passagerer har en præference for at rejse direkte uden for mange skift.

For det andet opfattes sammenhængen mindre positivt, hvis rejse med bus indgår på rejsen. Det gælder især, hvis rejsen udelukkende foregår med bus, hvor andelen, der mener, at sammenhængen er 'meget god' kun er 19 % mod 39 % for passagerer, der kun rejser med toget. Den mest oplagte forklaring er, at der i mange tilfælde vil opleves forskelle i afgangsfrekvens mellem bus og tog eller mellem bus og bus, hvilket giver ekstra ventetid, når der skiftes transportmiddel.

For det tredje ses det, at der blandt de helt unge under 20 år er markant færre, der mener, at sammenhængen er meget god. Dette hænger især sammen med, at andelen af busbrugere er væsentlig højere i denne gruppe. En anden forklaring kan være, at denne målgruppe har færre alternative transportmuligheder, og derfor ikke altid kan vælge den kollektive transport fra, selvom de oplever dårlig sammenhæng.

For det fjerde ses det, at sammenhængen opfattes mindre positivt udenfor Hovedstadsområdet og Sjælland, hvilket hænger sammen med, at udbuddet af kollektiv transport vest for Storebælt generelt ikke er nær så attraktivt, især når det gælder skinnebåren transport. I regionerne Syddanmark og

Nordjylland er det cirka hver femte, der mener, at sammenhængen er 'dårlig' eller 'meget dårlig' mod blot 8 % i Region Hovedstaden.

Sammenhæng på ud- og hjemrejsen på 'din rejse'

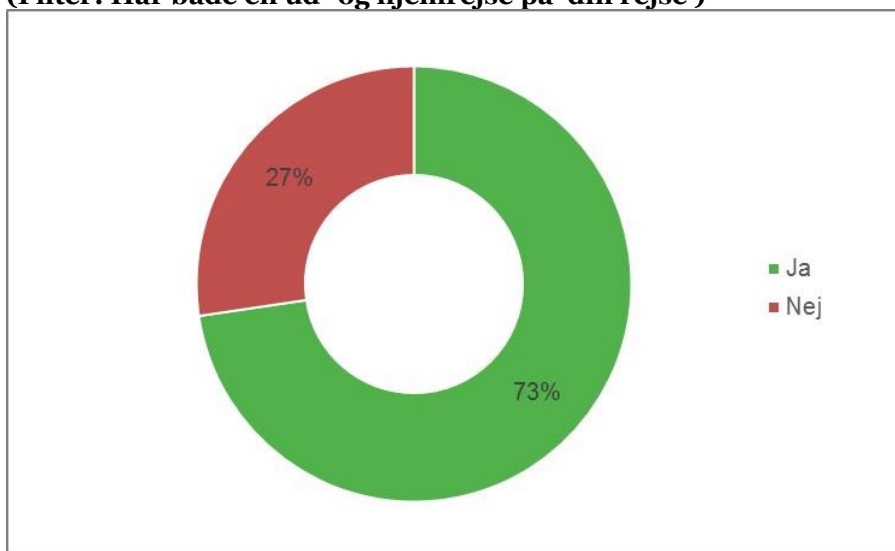
87 % af de adspurgte passagerer foretager både en ud- og hjemrejse med kollektiv transport.

Figur 2 viser, at 73 % af de adspurgte passagerer mener, at sammenhængen er lige god på ud- og hjemrejsen.

Figur 2:

Spm. 11: Er sammenhængen normalt lige god på ud- og hjemrejsen, forudsat, at der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

(Filter: Har både en ud- og hjemrejse på 'din rejse')



Base: N=1.496

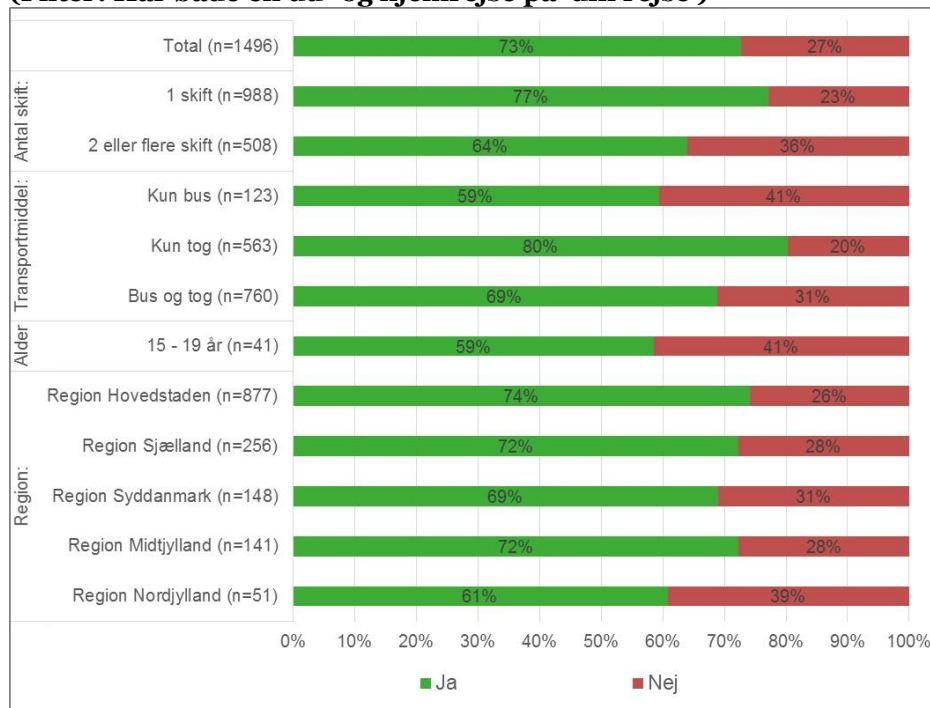
Også her er der en række forskelle på tværs af målgrupper sammenfattet i figur 2A.

Figur 2A:

Spm. 11: Er sammenhængen normalt lige god på ud- og hjemrejsen, forudsat, at der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

Total og fordelt på antal skift, transportmiddel, alder og region

(Filter: Har både en ud- og hjemrejse på 'din rejse')



Obs: Lille base for 15-19 årige og Region Nordjylland.

Tendenserne er her de samme som for den generelle opfattelse af sammenhængen på 'din rejse'.

Blandt de passagerer, der har mere end 1 skift på deres rejse og/eller, hvor der indgår rejse med bus, er der en større andel, der oplever dårligere sammenhæng på enten ud- eller hjemrejse. Det samme gælder blandt de unge under 20 år og i Region Nordjylland.

Direkte adspurgt nævner mange passagerer, at sammenhængen på hjemrejsen er dårligere, fordi de har længere ventetid, når de har et skift. Det kan blandt andet hænge sammen med, at enten ud- eller hjemrejse foregår udenfor myldretiden, hvor afgangsfrekvensen typisk er lavere, hvilket resulterer i dårligere sammenhæng.

3.1.2 Opfattelsen af uønsket ventetid i skiftesituationer på 'din rejse'

Opfattelsen af uønsket ventetid i skiftesituationer på 'din rejse'

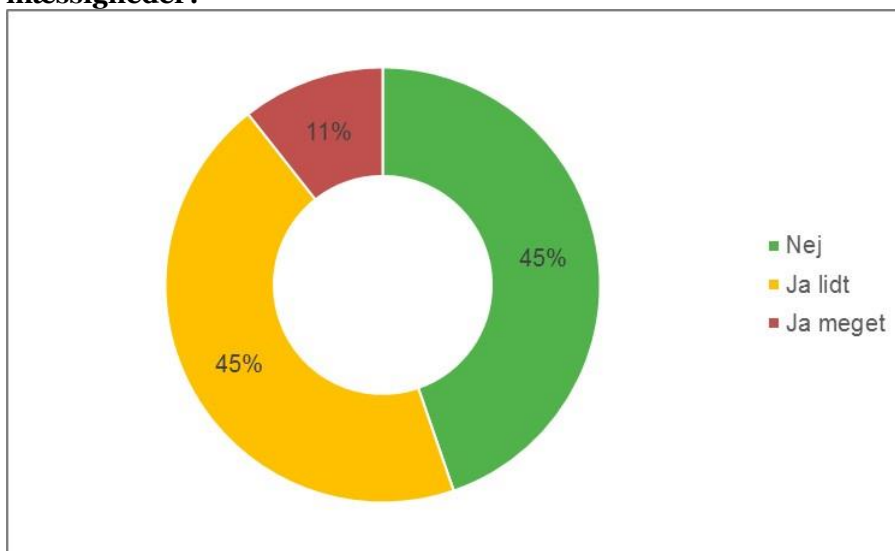
Uønsket ventetid er den ventetid, der ligger ud over det, man selv anser som acceptabelt i skiftesituationer. Det er således en meget individuel vurdering, idet nogen kan have præference for korte skiftetider, mens andre foretrækker at have længere tid til at skifte for at undgå stress.

I undersøgelsen har vi spurgt, i hvilket omfang passagererne oplever uønsket ventetid i skiftesituationer, når der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder.

I figur 3 herunder fremgår det, at 55 % enten oplever lidt eller meget uønsket ventetid på deres rejser med kollektiv transport.

Figur 3:

Spm. 13: Oplever du uønsket ventetid i skiftesituationerne undervejs på 'din rejse', når der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?



Base: N=1.722

Fordelt på målgrupper ses de samme tendenser som i de foregående spørgsmål, jf. figur 3A.

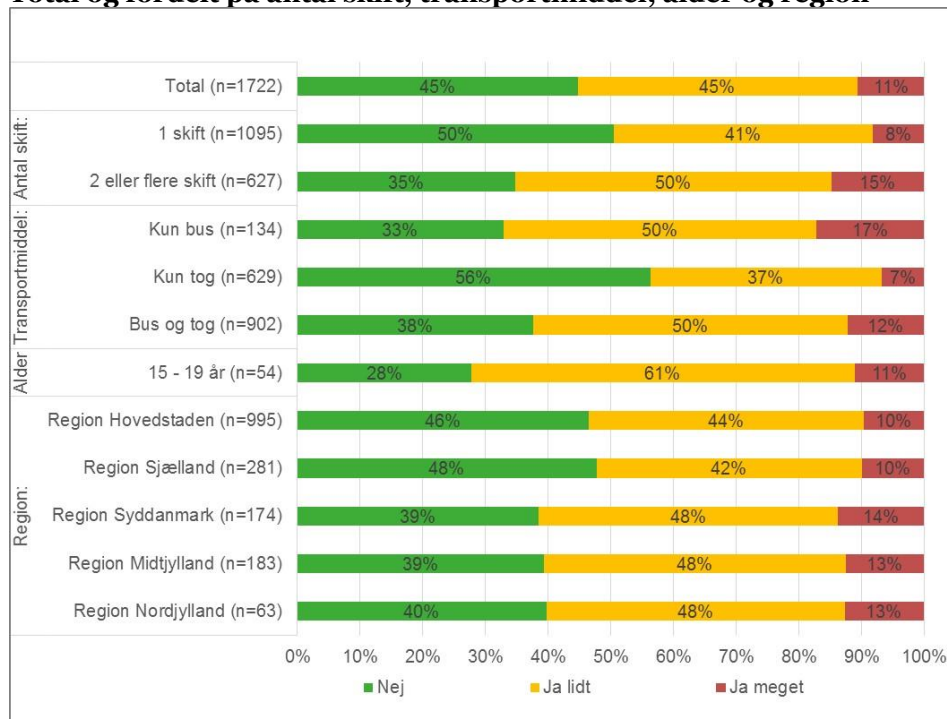
Det vil sige, at omfanget af uønsket ventetid stiger ved flere skift, mens andelen der oplever uønsket ventetid også er højere blandt busbrugere og unge under 20 år.

Der er også en tendens til, at lidt flere oplever uønsket ventetid vest for Storebælt.

Figur 3A:

Spm. 13: Oplever du uønsket ventetid i skiftesituationerne undervejs på 'din rejse', når der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

Total og fordelt på antal skift, transportmiddel, alder og region



Obs: Lille base for 15-19 årige og Region Nordjylland.

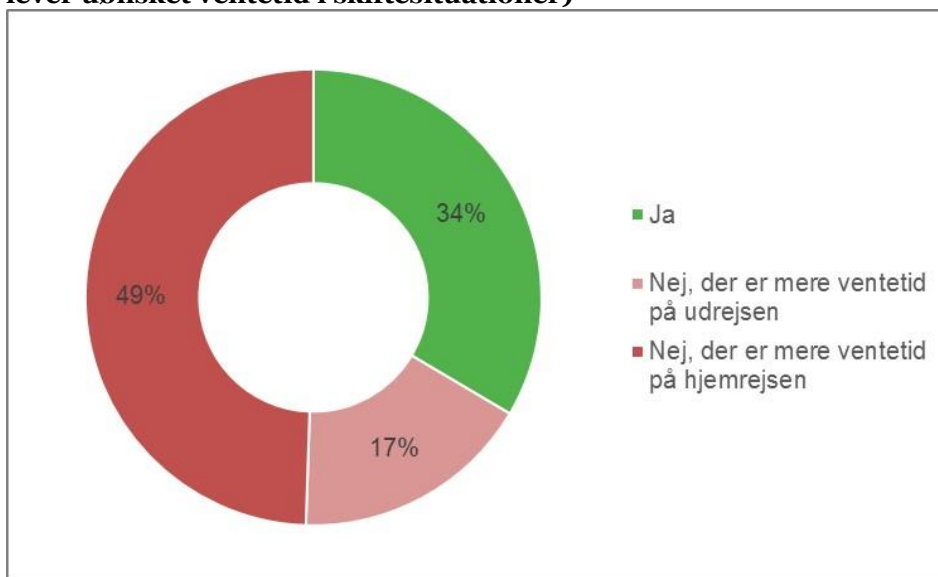
En anden tendens er, at flest oplever uønsket ventetid på hjemrejsen (49 %), jf. figur 4.

Tendensen går igen på tværs af alle målgrupper.

Figur 4:

Spm. 14: Er den uønskede ventetid den samme på ud- og hjemrejsen, forudsat, at der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

(Filter: a) Har både en ud- og en hjemrejse på 'din rejse' og b) oplever uønsket ventetid i skiftesituationer)



Base: N=952

Det kan virke paradoksalt, at så mange flere oplever uønsket ventetid på hjemrejsen, når 73 % mener at sammenhængen er lige god på ud- og hjemrejsen, jf. figur 1.

En mulig forklaring kan være, at sammenhængen på ud- og hjemrejsen måske nok er den samme, når det gælder antallet af skift, fordeling på transportmiddel A, B, C etc., men at forbindelserne til gengæld hænger dårligere sammen på hjemrejsen på grund af ændrede afgangs- og ankomsttider.

Blandt de unge under 20 år oplever 61 % mest ventetid på hjemrejsen, mens det kun er 10 % på udrejsen. Det indikerer, at køreplanerne i mange tilfælde er dårligt tilpasset, hvornår skolerne og gymnasierne afslutter deres skemaer.

3.1.3 Oplevelsen af at 'din rejse' kan gennemføres som planlagt

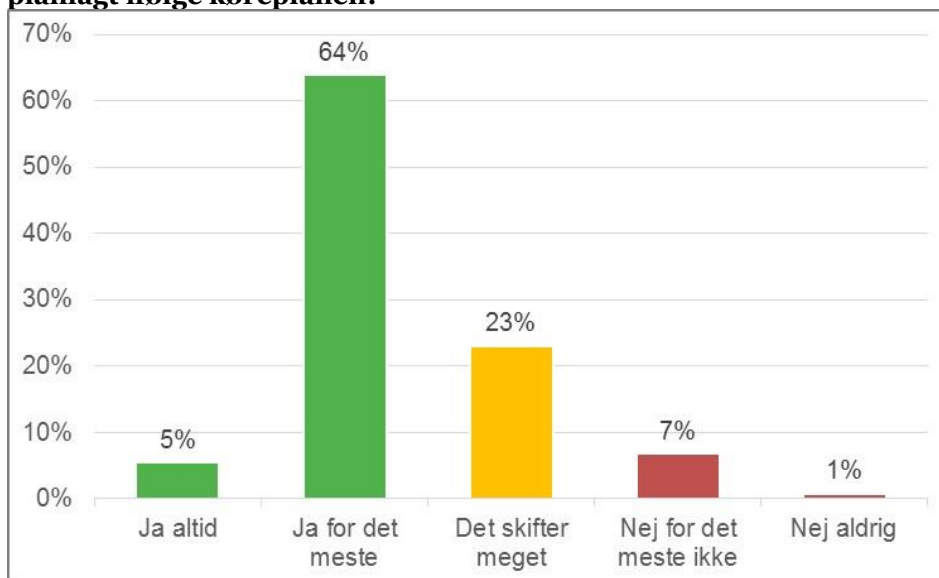
Oplevelsen af at 'din rejse' kan gennemføres som planlagt

En ting er, at den planlagte rejse er sammenhængende i udgangspunktet med normal drift, noget andet er, hvor *ofte* den kan gennemføres som planlagt.

Som det fremgår af figur 5 oplever 69 %, at deres rejse normalt kan gennemføres som planlagt ifølge køreplanen. Overordnet set viser det, at de fleste af de adspurgte passagerer oplever at kunne rejse som planlagt uden unødigt ventetid, hvilket er positivt.

Figur 5:

Spm. 17: Oplever du normalt, at 'din rejse' kan gennemføres som planlagt ifølge køreplanen?



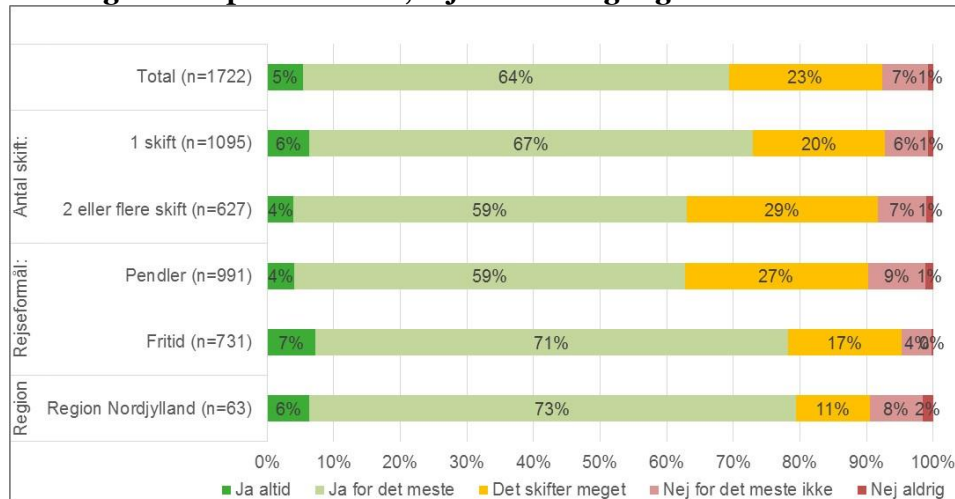
Base: 1.722

Der er dog en række forskelle på tværs af målgrupper, hvilket er sammenfattet i figur 5A.

Figur 5A:

Spm. 17: Oplever du normalt, at 'din rejse' kan gennemføres som planlagt ifølge køreplanen?

Total og fordelt på antal skift, rejseformål og region



Obs: Lille base for Region Nordjylland.

Passagerer med mere end 1 skift oplever i lidt større omfang, at deres rejse ikke kan gennemføres som planlagt, idet 37 % har svaret enten 'det skifter meget', 'nej, for det meste ikke' eller 'nej, aldrig', mens det er 31 % for alle under ét.

Også pendlerne oplever oftere, at deres rejse ikke kan gennemføres som planlagt sammenlignet med fritidsrejsende (37 % mod 22 %).

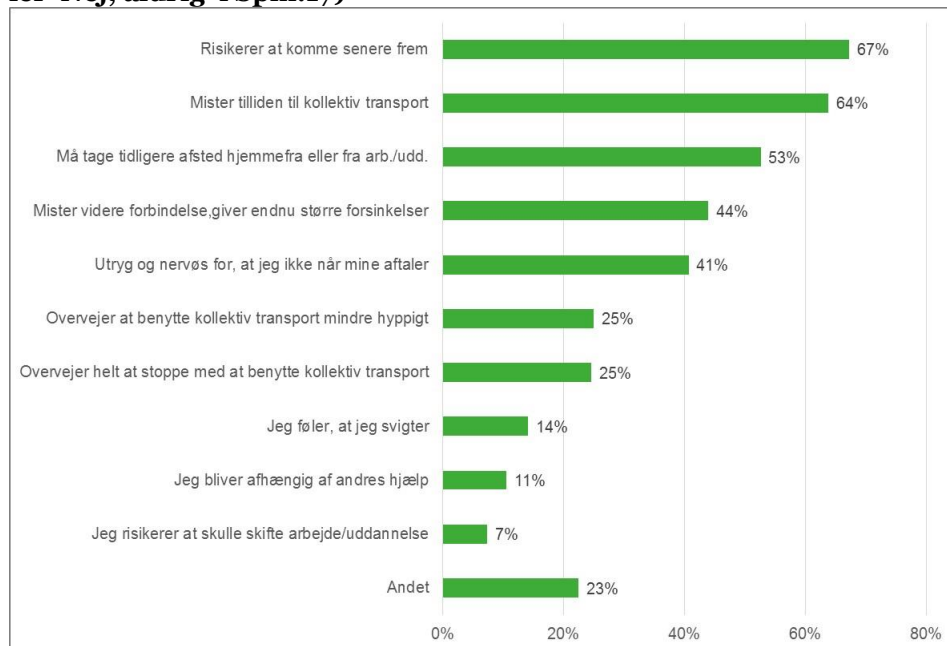
Endelig oplever passagerer i region Nordjylland oftere, at deres rejse kan gennemføres som planlagt, idet kun 20 % har svaret 'det skifter meget', 'nej, for det meste ikke' eller 'nej, aldrig'.

Alle passagerer der har svaret 'det skifter meget', 'nej, for det meste ikke' eller 'nej, aldrig' har svaret på, hvilke konsekvenser det har, hvis deres rejse ikke gennemføres som planlagt. Resultaterne er sammenfattet i figur 6 herunder.

Figur 6:

Spm. 19: Hvordan påvirker det dig, at 'din rejse' ikke altid kan gennemføres som planlagt?

(Filter: Har svaret 'Det skifter meget', 'Nej, for det meste ikke' eller 'Nej, aldrig' i Spm.17)



Base: 528

Top 3 over nævnte konsekvenser er, at man 1) risikerer at komme for sent frem (67 %), 2) at man mister tilliden til kollektiv transport (64 %) og 3) at man må tage tidligere hjemmefra eller fra arbejde/uddannelse for at komme frem til tiden (53 %).

Oplever passagererne ofte, at de ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, er det naturligt, at de ofte risikerer at komme for sent og at de må tage tidligere hjemmefra. Konsekvenserne kan være alt fra, at de ramte passagerer går glip af vigtige aftaler, eller generelt kan bruge mindre tid sammen med deres familie, hvilket i sidste ende kan give et samfundsøkonomisk tab.

Taber passagererne tilliden til den kollektive transport, fordi problemerne med sammenhæng har en permanent karakter, kan det være et problem i forhold til brugen af kollektiv transport, hvis passagererne ender med at fravælge af den kollektive transport.

Tendensen går på tværs af alle målgrupper.

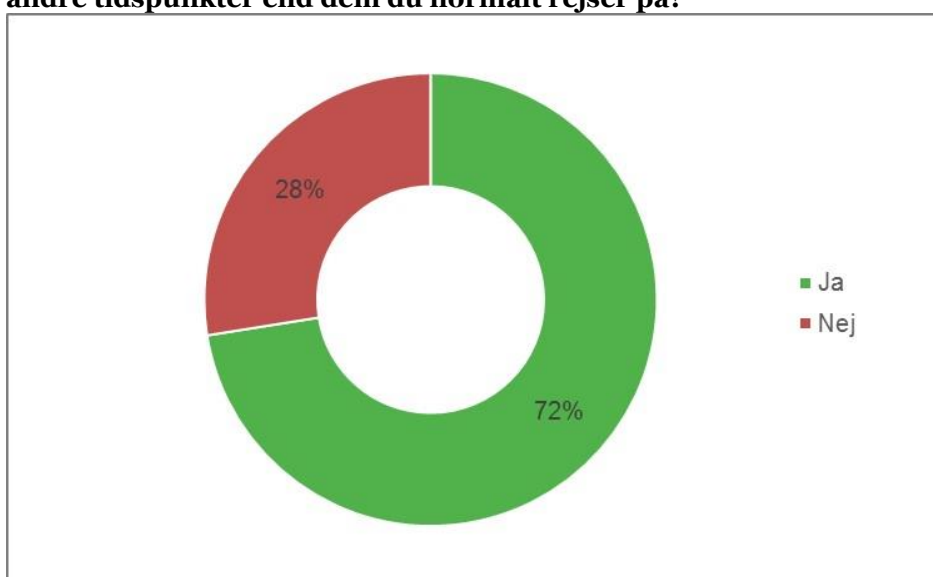
3.1.4 Oplevelsen af sammenhæng, når 'din rejse' gennemføres på andre tidspunkter end det normale

Vi har også spurgt passagererne, om de nogen gange har behov for at gennemføre 'deres rejse' på andre tidspunkter end det normale, og hvordan sammenhængen er for den samme rejse på andre tidspunkter.

Som det ses i figur 7 herunder, har 72 % af de adspurgte passagerer nogle gange behov for at gennemføre deres rejse på andre tidspunkter end det normale.

Figur 7:

Spm. 21: Har du nogen gange behov for at benytte 'din rejse' på andre tidspunkter end dem du normalt rejser på?



Base: N=1.722

Tendensen er den samme på tværs af målgrupper.

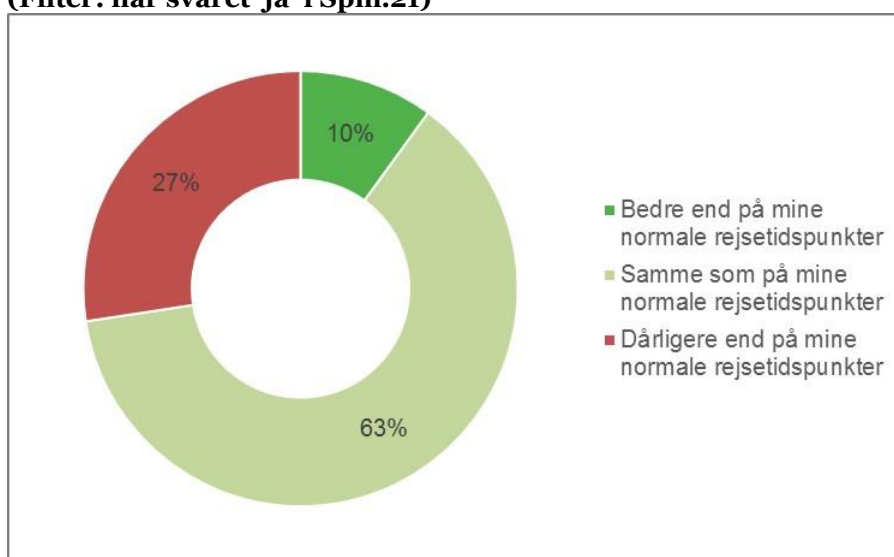
I figur 8 herunder fremgår det, at 63 % mener, at sammenhængen er den samme på andre tidspunkter.

Men det er blot 10 %, som har svaret, at sammenhængen er bedre end normalt, mens 27 % har svaret, at sammenhængen er dårligere end normalt. Det hænger sammen med, at der er mange pendlere i stikprøven, og at der ofte er færre afgang på tidspunkter udenfor myldretiden – for eksempel om aftenen og i weekenden.

Figur 8:

Spm. 22: Hvordan hænger 'din rejse' sammen, hvis du skal rejse på andre tidspunkter?

(Filter: har svaret 'ja' i Spm.21)



Base: N=1.248

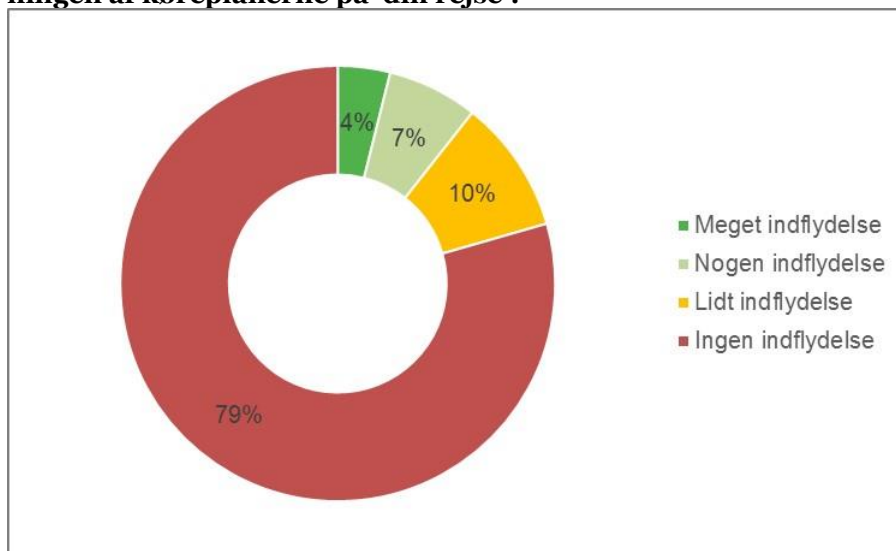
Også her er tendensen den samme på tværs af målgrupper.

3.1.5 Oplevelsen af indflydelse på køreplaner

Endelig har vi spurgt passagererne, hvor meget indflydelse de oplever at have på køreplanerne, og i hvilket omfang, de gerne vil have indflydelse på planlægningen af køreplanerne.

Figur 9:

Spm. 25: Hvor meget indflydelse oplever du at have på planlægningen af køreplanerne på 'din rejse'?



Base: N=1.722

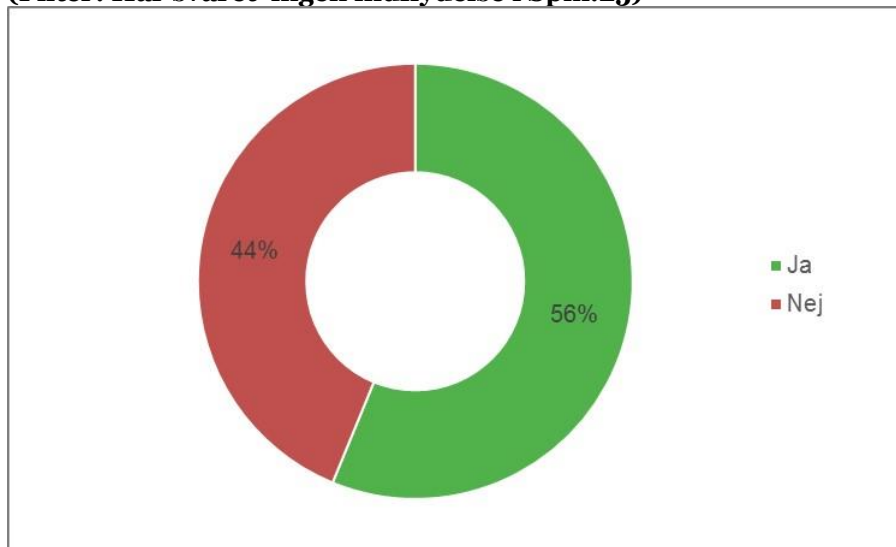
I figur 9 ses det, at 8 ud 10 oplever, at de ingen indflydelse har på planlægningen af køreplanerne.

Omvendt viser figur 10, at mere end halvdelen (56 %) gerne vil have indflydelse på planlægningen af køreplanerne.

Figur 10:

Spm. 27: Kunne du tænke dig at få indflydelse på planlægningen af køreplanerne?

(Filter: Har svaret 'ingen indflydelse i Spm.25)



Base: 1.368

Der er dog en række forskelle i ønsket om at få indflydelse på planlægningen af køreplanerne på tværs af målgrupper.

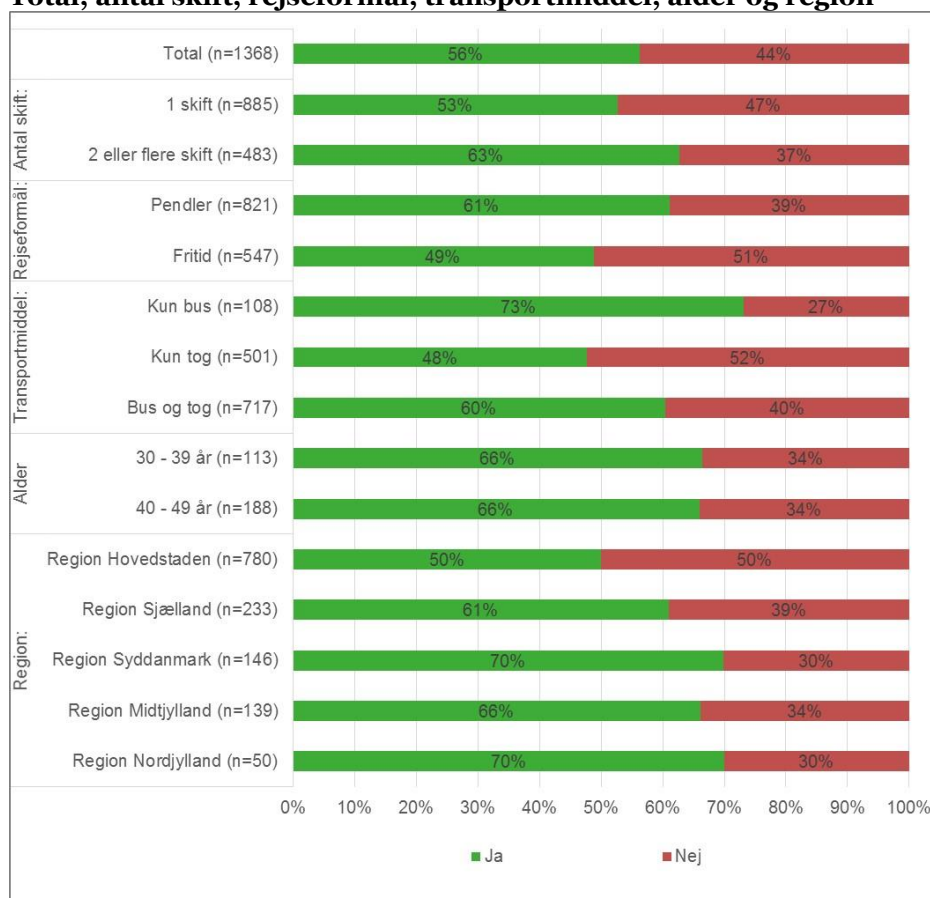
Figur 10A:

Kunne du tænke dig at få indflydelse på planlægningen af køreplanerne?

(Filter: Har svaret 'ingen indflydelse' i Spm.25)

Fordelt på:

Total, antal skift, rejseformål, transportmiddel, alder og region



Obs: Lille base for Region Nordjylland.

For det første er ønsket om indflydelse stigende med antallet af skift, hvilket er meget naturligt, da antallet af skift øger sandsynligheden for, at der opstår dårlig sammenhæng.

For det andet er ønsket om indflydelse større blandt pendlerne (61 %) sammenlignet med de fritidsrejsende (49 %), hvilket kan hænge sammen med, at pendlerne foretager flere rejser med kollektiv transport, og derfor hyppigere oplever dårlig sammenhæng.

For det tredje er ønsket væsentligt større blandt buspassagerer, særligt blandt de passagerer, der udelukkende rejser med bus. Således ønsker 73 % af de 'rene busbrugere' indflydelse mod 60 % for bus/tog brugere og 48 % for de 'rene togbrugere'. Ønsket om mere indflydelse blandt busbrugerne kan hænge sammen med, at de oftere oplever, at sammenhængen er dårligere på

enten ud- eller hjemrejse, samt at der hyppigere opstår uønsket ventetid på rejsen.

Endelig for det fjerde er ønsket om indflydelse på planlægningen af køreplanerne markant større uden for hovedstadsområdet og vest for Storebælt. Vest for Storebælt ønsker cirka 7 ud af 10 mere indflydelse mod kun 5 ud af 10 i Hovedstadsområdet.

Årsagerne kan være mange. Mest oplagt er nok, at udbuddet af kollektiv transport generelt er mindre attraktivt udenfor Hovedstadsområdet. Dels er der ofte færre forbindelser at vælge imellem, og dels er der ofte længere mellem afgangene. Dette betyder, at passagerer uden for Hovedstadsområdet oftere vil opleve dårlig sammenhæng i køreplanerne. Uden for Hovedstadsområdet er der også flere, som er afhængig af bus, hvilket i sig selv øger ønsket om indflydelse, jf. Figur 10A.

I de næste afsnit (3.2) ses nærmere på, hvad passagererne selv ser som årsagerne til dårlig sammenhæng, og hvad der skal til for, at den kan blive bedre.

3.2 Gode råd fra passagererne

3.2.1 Indledning

For at supplere foregående afsnits gennemgang af passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner på deres rejser med kollektiv transport, har vi stillet en række åbne spørgsmål, hvor passagererne kan angive, hvilke ønsker og forslag de har til, hvordan der kan skabes en bedre sammenhæng i køreplaner.

Helt konkret har vi udvalgt og kategoriseret følgende 3 åbne spørgsmål:

- ✓ Spm. 16: Har du konkrete forslag til forbedringer, der kunne medvirke til at 'din rejse' kunne gennemføres med mindre uønsket ventetid?
- ✓ Spm. 20: Har du forslag til konkrete forbedringer, der kunne medvirke til, at 'din rejse' oftere vil kunne gennemføres som planlagt?
- ✓ Spm. 28: Hvordan tænker du, at det kunne ske? (Indflydelse på køreplaner)

Spm. 16 og 20 hænger sammen og omhandler forslag til forbedringer af sammenhængen på 'din rejse', mens Spm. 28 relaterer sig til passagerernes egen indflydelse på køreplanerne.

Det følgende indledes med en gennemgang af passagerernes forslag, der kan medvirke til, at 'din rejse' kan gennemføres som planlagt og med mindre unødigt ventetid.

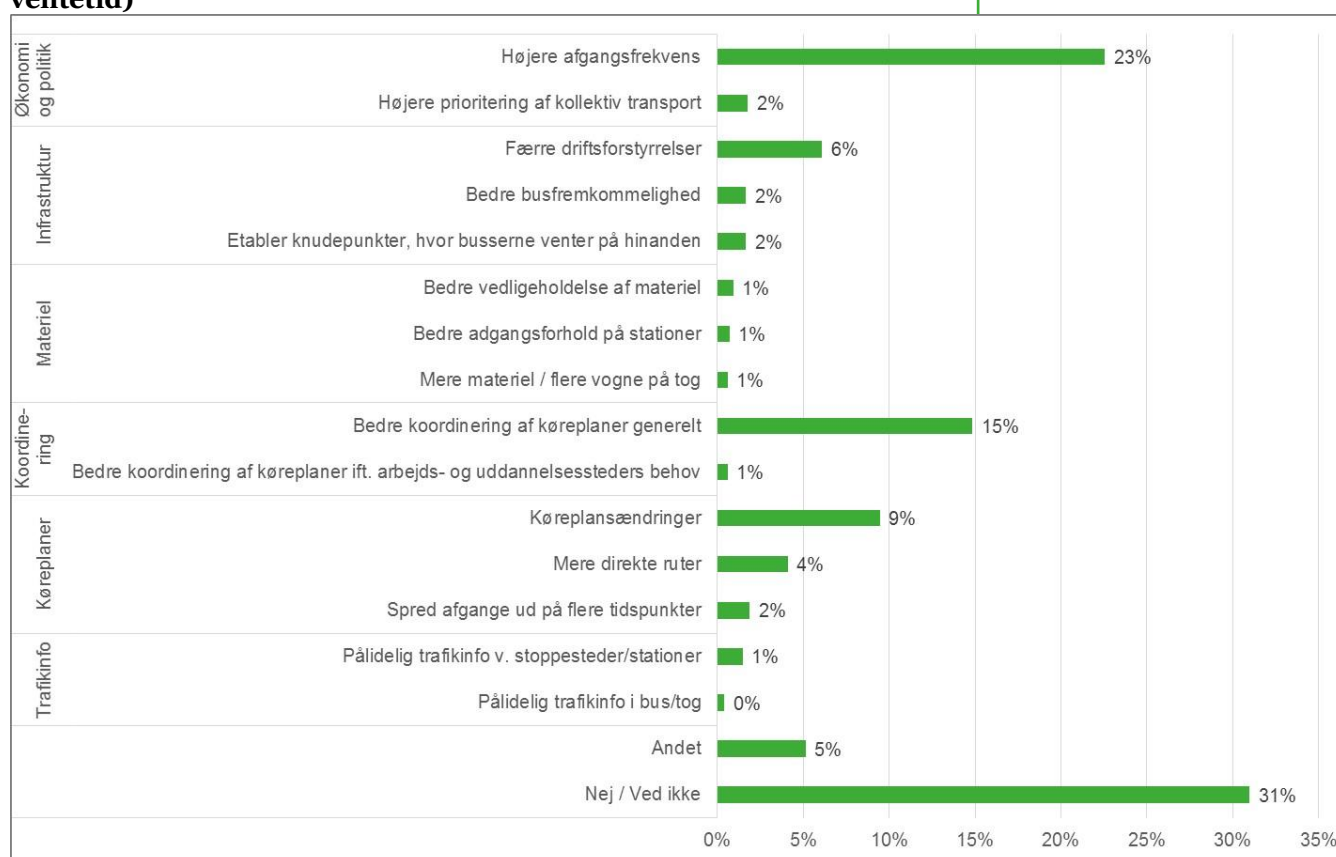
3.2.2 Passagerernes forslag til tiltag der kan forbedre sammenhængen og minimere uønsket ventetid på 'din rejse'

Figur 11 viser passagerernes konkrete forslag til forbedringer, der kunne medvirke til, at 'din rejse' kunne gennemføres med mindre uønsket ventetid med udgangspunkt i Spm. 16.

Figur 11:

Spm. 16: Har du konkrete forslag til forbedringer, der kunne medvirke til at 'din rejse' kunne gennemføres med mindre uønsket ventetid?

(Filter: har svaret 'Ja, lidt' eller 'Ja, meget' i Spm. 13 om uønsket ventetid)



Base: N=950

Passagerernes forslag til konkrete forbedringer, der kan medvirke til, at 'din rejse' kan gennemføres med mindre uønsket ventetid fordeler sig på følgende overordnede kategorier:

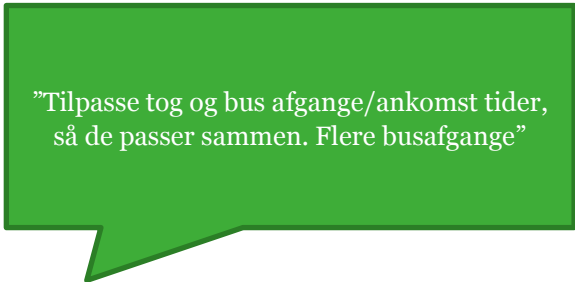
1. Økonomi og politik (25 %)
2. Koordinering (16 %)
3. Køreplaner (15 %)
4. Infrastruktur (10 %)
5. Materiel (3 %)
6. Trafikinformation (1 %)

Svarfordelingen er meget ens på tværs af målgrupper.

Under 'Økonomi og politik' nævnes 'højere afgangsfrekvens' af knap hver fjerde (23 %). At højere afgangsfrekvens vil reducere uønsket ventetid er ret oplagt, men er ofte ikke muligt for selskaberne at efterkomme, da de er begrænsede af økonomi, infrastruktur, personale og materielsituation.

Et ønske om højere afgangsfrekvens kan sagtens være reelt nok på strækninger med meget få afgang, men kan i lige så høj grad være drevet af dårlig sammenhæng i køreplaner, samt forsinkelser og andre uregelmæssigheder.

For eksempel skriver en passager således:



"Tilpasse tog og bus afgang/ankomst tider, så de passer sammen. Flere busafgange"

Ovenstående er et eksempel på, at dårlig sammenhæng i køreplaner, her på grund af manglende sammenhæng mellem bus og tog, kan drive et ønske om flere busafgange.

De øvrige forslag kan pege i den retning, da både koordinering og køreplaner nævnes af henholdsvis 16 % og 15 %, hvilket indikerer, at sammenhængen i køreplaner kan blive bedre. Det gælder både i forhold til at lave realistiske køreplaner, der kan overholdes givet den aktuelle materiel- og infrastruktur-situation, samt i forhold til koordinering af køreplaner mellem de forskellige selskaber.

I relation til infrastruktur nævnes en bred vifte af forslag, herunder en prioritering af at få optimeret baneinfrastrukturen, så der opstår færre driftsforstyrrelser, at forbedre busfremkommeligheden, hvor det i dag er vanskeligt for selskaberne at overholde køreplanerne, samt at etablere flere knudepunkter, hvor bus og tog venter på hinanden, så man som passagerer kan nå at skifte.

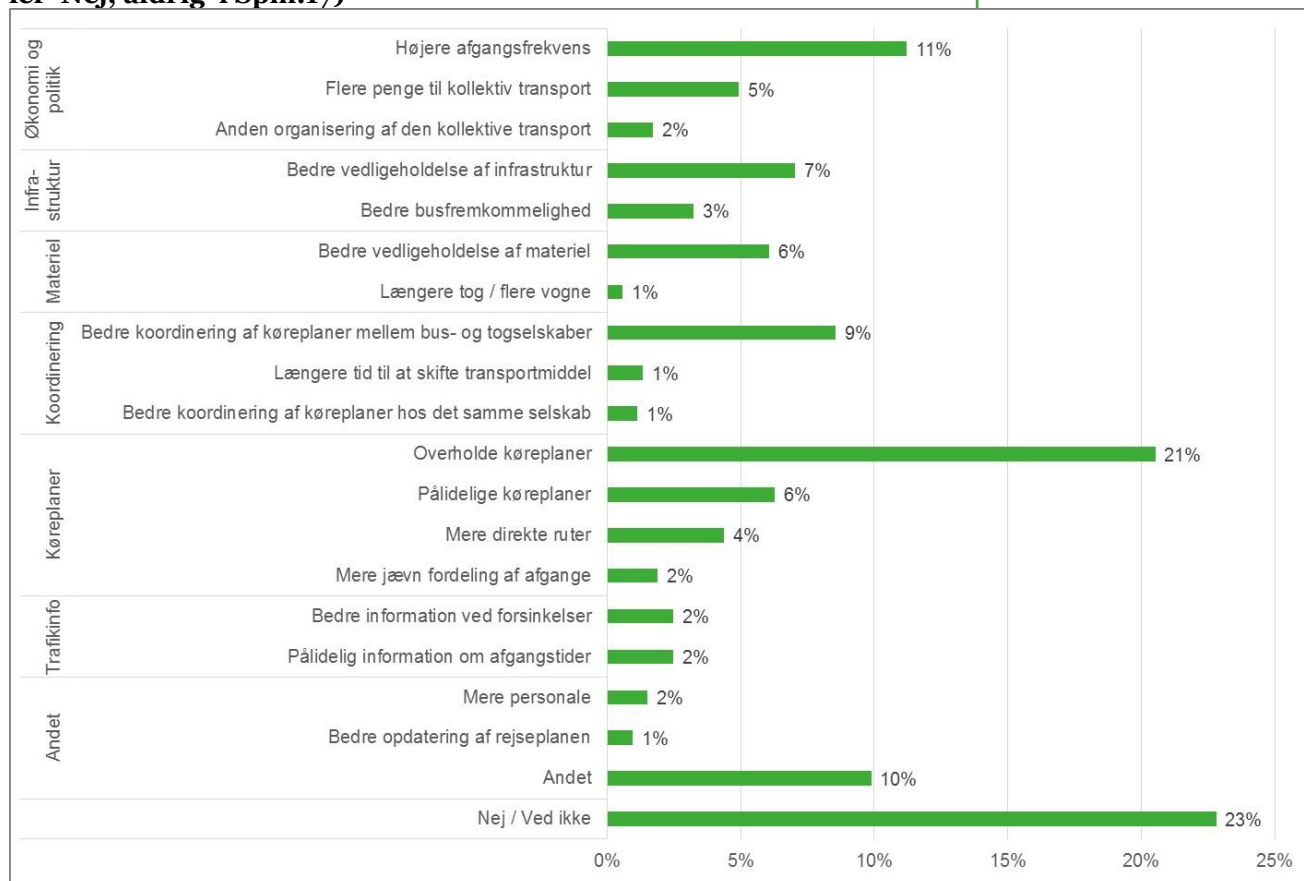
I relation til koordinering peges på, at køreplanerne generelt skal koordineres bedre. Det gælder både indenfor de enkelte selskaber og på tværs af selskaberne.

Figur 12 viser de konkrete forslag til forbedringer, der kunne medvirke til, at 'din rejse' kunne gennemføres som planlagt med udgangspunkt i Spm. 20.

Figur 12:

Spm. 20: Har du forslag til konkrete forbedringer, der kunne medvirke til at 'din rejse' oftere vil kunne gennemføres som planlagt?

(Filter: Har svaret 'det skifter meget', 'Nej, for det meste ikke' eller 'Nej, aldrig' i Spm.17)



Base: 526

Passagerernes forslag til konkrete forbedringer, der kan medvirke til at 'din rejse' oftere gennemføres som planlagt fordeler sig på følgende overordnede kategorier:

1. Køreplaner (33 %)
2. Økonomi og politik (18 %)
3. Koordinering (11 %)
4. Infrastruktur (10 %)
5. Materiel (7 %)
6. Trafikinformation (4 %)

Forslagene er de samme som i forrige spørgsmål, men prioriteringen er anderledes.

Karakteristisk for mange af forslagene er også, at de er mere konkrete.

Under køreplaner nævnes blandt andet et ønske om 'flere direkte ruter', samt 'mere jævn fordeling af afgange'.

Flere direkte ruter hænger sammen med et ønske om så få skift som muligt, hvilket er en velkendt præference, der går igen i andre undersøgelser om kollektiv transport, da de fleste passagerer ønsker sig så lidt spildtid på deres rejse som muligt. Ønsket om flere direkte ruter er størst blandt busbrugere.

Direkte ruter er i praksis umuligt at etablere for alle rejserelationer. I nogle tilfælde kan mangel på direkte ruter imidlertid også være strukturelt, for eksempel hvis en busrute stopper ved kommunegrænsen, fordi nabokommunen ikke vil være med til finansieringen. Det er et problem, hvis kommunen, der ikke vil være med til finansieringen har arbejds- og uddannelsessteder, hvortil der pendler mange fra andre kommuner.

En mere jævn fordeling af afgangene henviser både til tog og busser.

For togenes vedkommende refererer det især til, at der på visse togstrækninger forekommer en ujævn fordeling af afgangene, fordi de både betjenes af stoptog og hurtigtog med færre stop. I praksis kan det være vanskeligt for togselskaberne at gøre noget ved, da det danske banenet mange steder allerede ligger på maksimal kapacitetsudnyttelse.

For busserne referer en mere jævn fordeling af afgangene både til helt konkrete køreplanstidspunkter, samt til problemer med busfremkommelighed, der bevirker, at busserne i tæt bytrafik ofte ankommer flere ad gangen, hvorefter der går længere tid, inden den næste bus ankommer. Problemer med busfremkommelighed forekommer i de fleste større byer, især i myldretiderne. Løsningen kunne for eksempel være flere investeringer i busbaner og signalprioritering, hvor det er muligt, hvilket foreslås af enkelte passagerer.

Materielsituationen referer både til kvaliteten og pålideligheden af det nuværende bus- og togmateriel, samt til kapacitet. Flere togpassagerer foreslår i den forbindelse, at der på visse strækninger bør kobles flere vogne på togene, så alle kan komme med toget.

Under 'andet' peges blandt andet på 'mere personale' og 'opdatering af rejseplanen'. Mere personale referer til, at der er nok lokomotivførere og buschauffører, så der ikke opstår problemer med at gennemføre tog- og busafgange. Mens opdatering af rejseplanen refererer til, at Rejseplanens trafikinformation skal stemme bedre overens med den trafikinformation, der gives via skærme og højtalere på stationer, ved busstoppesteder og i bus og tog.

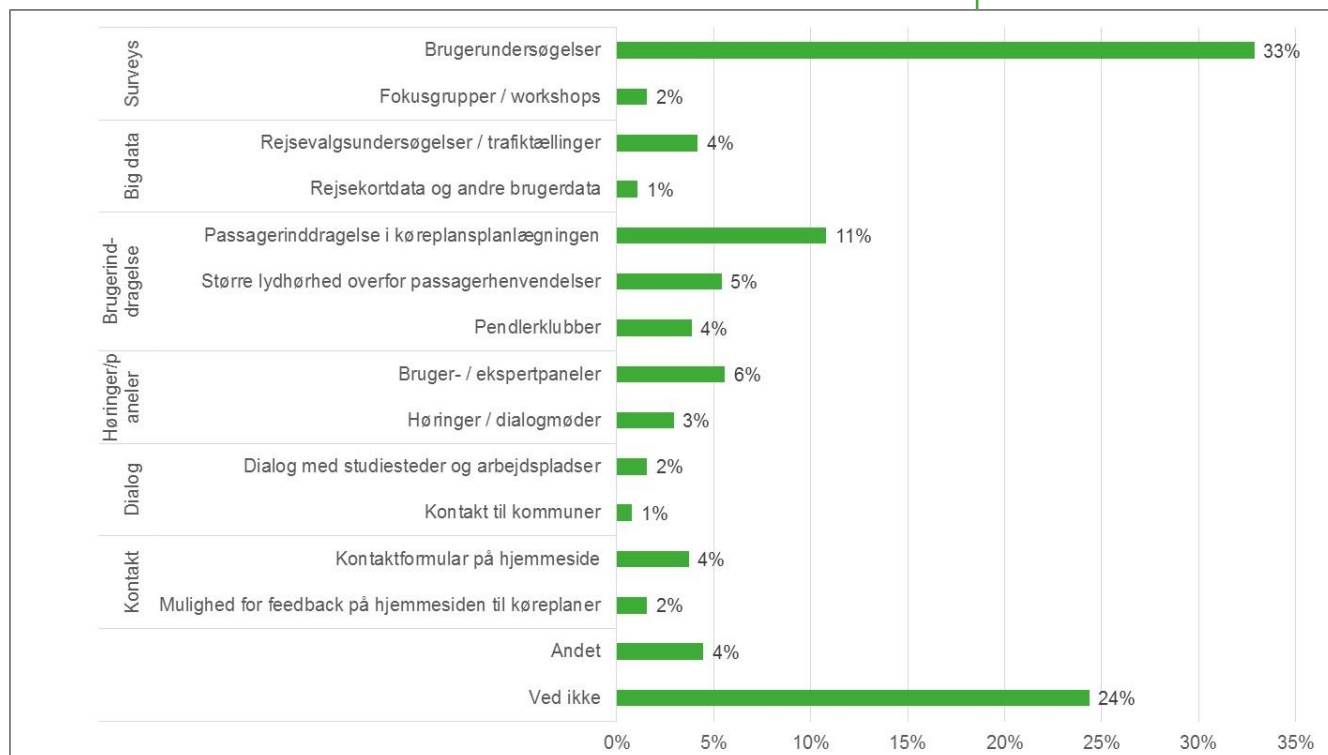
3.2.3 Passagerernes ønsker i relation til indflydelse på køreplaner

Direkte adspurgt har passagererne følgende forslag til, hvordan de kan få indflydelse på køreplansplanlægningen.

Figur 13:

Spm. 28: Hvordan tænker du, at det kunne ske? (Indflydelse på køreplaner)

(Filter: Har svaret 'ja' i Spm. 27)



Base: N=648

Passagerernes forslag fordeler sig på følgende kategorier:

1. Surveys: 35 %
2. Brugerinddragelse: 19 %
3. Høringer/paneler: 9 %
4. Kontakt: 6 %
5. Big data: 5 %
6. Dialog: 3 %
7. Andet: 4 %

Surveys henviser især til 'brugerundersøgelser' (33 %), dvs. spørgeskemaundersøgelser blandt passagererne i den kollektive transport. Enkelte passagerer peger også på fokusgrupper og workshops (2 %).

Brugerinddragelse refererer især til direkte passagerinddragelse i køreplansplanlægningen (11 %). Der peges dog også på, at trafikselskaberne bør være mere lydhøre overfor passagerhenvendelser, samt at pendlerklubberne bør inddrages mere i planlægningen.

Høringer og paneler henviser til et ønske om, at der etables bruger-/ekspert-paneler, samt at høringer/dialogmøder anvendes mere.

Kontakt henviser til, at der generelt bør være mulighed for at sende kommentarer til konkrete køreplaner direkte til selskaberne på deres respektive hjemmesider. Denne mulighed eksisterer allerede hos nogle selskaber i dag, blandt andet hos Midttrafik.

Big data henviser til, at selskaberne bør inddrage trafiktællinger, rejsevaneundersøgelser, samt rejsekortdata i deres køreplansplanlægning, hvilket vi antager, at selskaberne allerede gør.

Endelig henviser 'dialog' til, at selskaberne bør inddrage arbejds- og uddannelsesstederne samt kommunerne i køreplansplanlægningen. Kommunerne er allerede en del af planlægningen i dag, så det der henvises til er mere, at kommunerne bør inddrage borgerhenvendelser om den kommunale busdrift, når de går i dialog med trafikselskaberne om planlægning af køreplaner.

3.3 Resultater fra NPT (De Nationale Passager-Tilfredshedsundersøgelser for togpassagerer)

For at underbygge resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen fra Passagerpanelet har vi trukket data ud fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser blandt togpassagerer.

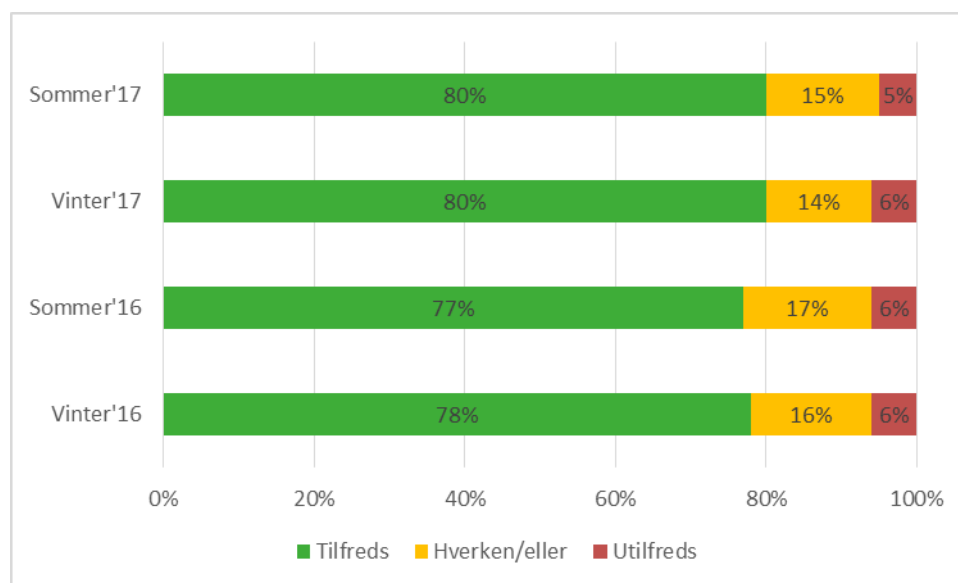
I NPT bliver passagererne både spurgt til deres oplevelser på den aktuelle rejse og deres mere generelle oplevelser på den samme strækning.

NPT-data viser, at mellem 26 % og 29 % af togpassagererne (afhængigt af årstiden) tager en form for kollektiv transport til den station, som de skal rejse fra på den aktuelle rejse. Det kan være bus, tog, metro, færge eller andet. Det understøtter altså den generelle oplevelse af, at ca. 1/3 af alle rejser med kollektiv transport indebærer mindst 1 skifte mellem kollektive transportformer.

I forbindelse med den aktuelle rejse bliver passagererne også spurgt om deres tilfredshed med den tid, de havde til at skifte til det aktuelle tog. I NPT for sommeren 2017 svarer 80 % af alle passagererne, at de var tilfredse med skiftetiden. Dette niveau har været stort set konstant i de to år, NPT er blevet gennemført. Blandt de passagerer, som skiftede mellem to typer af kollektiv transport er andelen af tilfredse lidt lavere. I gennemsnit var det 76 % af passagererne i 2016 og 2017, der var tilfredse med skiftetiden. At der skiftes mellem kollektive transportmidler gør altså, at færre oplever skiftetiden som tilfredsstillende.

Figur 14:

NPT Spm. 11.1: Hvor tilfreds er du med den tid, du havde, til at skifte til dette tog?



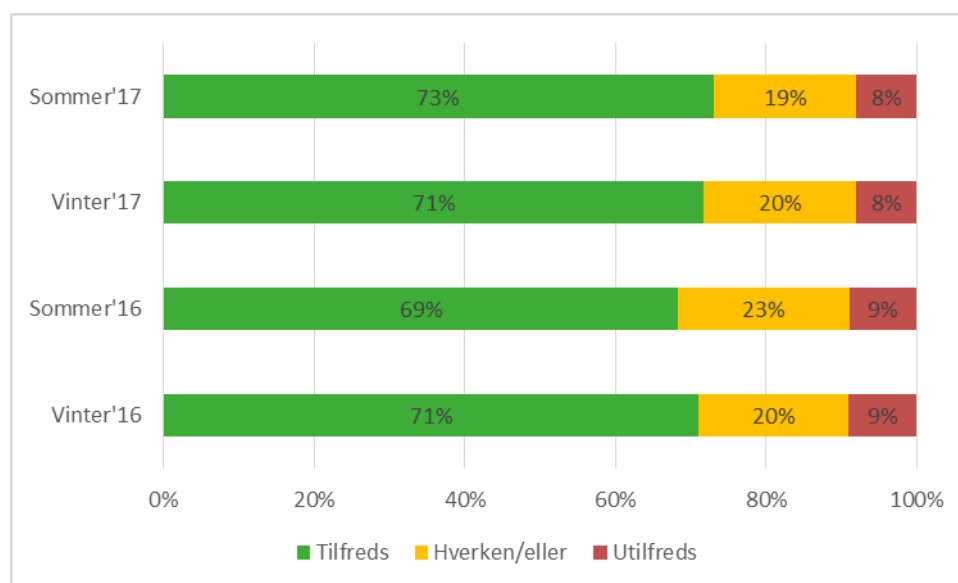
Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls

Når passagererne bliver spurgt om deres generelle tilfredshed med forbindelserne til/fra anden kollektiv transport på deres rejsestrækning svarer 73 % af alle passagerer i sommeren 2017, at de er tilfredse med forbindelserne.

Denne andel er også stort set uforandret over de 4 perioder i NPT. Blandt de passagerer, der faktisk havde skiftet fra anden kollektiv transport til toget var det imidlertid i 2016 og 2017 gennemsnitligt lidt færre, nemlig 70 % af passagererne, der var tilfredse med forbindelserne. Niveauet er med til at underbygge et af denne rapport's hovedresultater, nemlig, at ca. $\frac{3}{4}$ af passagererne oplever, at der er gode forbindelser mellem kollektive transportmidler, hvis der ikke er forsinkelser og aflysninger.

Figur 15:

NPT Spm. 14.4: Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?



Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls

NPT data giver imidlertid også mulighed for at trække resultater ud for de stationer, hvor passagererne er steget på toget samt specifikke togstrækninger. På den måde får vi mulighed for mere detaljeret at identificere, hvor sammenhængen fungerer bedst og dårligst. For at få tilstrækkeligt mange besvarelser pr. station er det nødvendigt at benytte data fra en længere periode. Hvis der i løbet af en periode er blevet ændret i køreplaner og sammenhæng mellem toget og andre kollektive transportformer ved en station eller en togstrækning, så kan resultaterne være et gennemsnit af 'før' og 'efter'. Det er derfor nødvendigt, at læseren bruger sit lokale kendskab, inden resultaterne fortolkes.

Som eksempel på denne mulighed med NPT-data har vi trukket resultater ud på stationsniveau for ovenstående to spørgsmål. Af hensyn til datakvaliteten har vi valgt kun at vise resultater for de stationer, der har mere end 100 besvarelser i perioden.

Det fremgår af begge nedenstående tabeller, at der er meget stor spredning i resultaterne. Tabellerne viser de 8 stationer med flest tilfredse passagerer og 6 stationer med færrest tilfredse passagerer.

Størst tilfredshed med skiftetiden og forbindelser til anden kollektiv transport finder vi i det centrale København – primært ved metrostationerne.

Disse stationer er enkle i deres indretning og har kun en perron, hvilket gør det lettere for passagererne at skifte. Samtidig kører metrotogene typisk mange gange i timen, ligesom de busser, S-tog og andet, som passagererne ofte skifter til/fra på metrostationerne. Og det understøtter passagerernes oplevelse af den gode sammenhæng.

Enkelte stationer udenfor København er dog også med blandt de med mange tilfredse passagerer, når det gælder 'skiftetid'. Her kan Skanderborg, Hjørring og Aarhus også være med. For 'forbindelser' er det kun stationer i København, der er med i toppen.

I bunden af begge lister ligger provinsbyer i Jylland og på Sjælland. I forhold til 'skiftetid' er spredningen ikke så stor mellem de 'gode' og mindre gode stationer, men når det gælder 'forbindelser' er der markant større spredning. Det skal bemærkes, at uden grænsen på 100 besvarelser ville spredningen have været endnu større, idet mange mindre stationer i landdistrikterne ikke har opnået 100 besvarelser.

Tabellerne skal ses som inspiration til det videre arbejde med at forbedre skiftetider og forbindelser. NPT-data vil kunne anvendes til at identificere flere 'gode' og 'dårlige' knudepunkter for sammenhæng, og Passagerpulsens vil gerne bidrage til det arbejde.

Tabel 1:

NPT Spm. 11.1: Hvor tilfreds er du med den tid, du havde, til at skifte til dette tog? (Krydset med påstigningsstation. Kun passagerer, der er skiftet fra anden kollektiv transport til toget.)

Station	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Besvarelser
Flintholm st (Metro)	91%	8%	1%	180
Vanløse st (Metro)	90%	7%	4%	171
Kongens Nytorv st (Metro)	88%	6%	6%	105
Nørreport st (Metro)	88%	10%	1%	771
Skanderborg st	83%	9%	7%	148
Christianshavn st (Metro)	81%	15%	4%	131
Hjørring st	80%	16%	4%	100
Aarhus H	78%	15%	7%	1279
Roskilde st	67%	19%	13%	419
Esbjerg st	67%	19%	14%	354
Vejle st	66%	18%	16%	133
Aalborg st	64%	23%	12%	226
Holbæk st	63%	29%	9%	167
Ringsted st	61%	21%	18%	113

Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpulsens

Tabel 2:

NPT Spm. 14.4: Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning? (Krydset med påstigningsstation. Kun passagerer, der er skiftet fra anden kollektiv transport til toget.)

Station	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Besvarelser
Flintholm st (Metro)	87%	9%	4%	180
Kongens Nytorv st (Metro)	85%	12%	2%	105
Vanløse st (Metro)	85%	12%	3%	171
Nørreport st (Metro)	84%	13%	2%	771
Christianshavn st (Metro)	82%	12%	6%	131
Flintholm st	79%	15%	6%	156
Vanløse st	75%	22%	3%	162
Østerport st	75%	18%	8%	258
Fredericia st	56%	30%	15%	667
Holbæk st	55%	29%	16%	167
Køge st	54%	32%	14%	288
Esbjerg st	52%	30%	18%	354
Kolding st	51%	25%	24%	160
Holstebro st	44%	31%	25%	113

Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls

4. Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne rapport er gennemført ved hjælp af online interviews med Passagerpulsens webbaserede Passagerpanel.

Rejser med mindst et skift

Som det fremgår af spørgsmål 2 i spørgeskemaet i afsnit 4.2, har vi foretaget en screening af deltagerne i undersøgelsen, så kun passagerer, der mindst en gang om måneden foretager en rejse med mindst ét skift mellem to kollektive transportmidler på deres rejse, deltager i undersøgelsen. De samme passagerer kan foretage mange andre rejser uden skift mellem transportmidler. Det er ikke afgørende for deres deltagelse i undersøgelsen. Af samme årsag kan vi heller ikke på baggrund af denne undersøgelse sige noget om, hvor mange rejser med minimum ét skift, der foretages. Her henviser vi til andre kilder som for eksempel i afsnit 1.

Passagererne kan have flere forskellige rejserelationer

Passagererne kan også have mere end én rejserelation månedligt, hvor de foretager skift. For at gøre det så enkelt som muligt for deltagerne har vi bedt dem om at besvare undersøgelsens spørgsmål på baggrund af den rejse de foretager oftest. Deltagerne i undersøgelsen kan således have både velfungerende og mindre velfungerende rejser med skift. Vi kender ikke fordelingen af dem, men der er ingen metodisk grund til at antage, at der er en skævvridning. Andelen af passagerer, der oplever mindre velfungerende rejserelationer med skift kan altså godt være højere end i vores resultater. Andelen af rejser med mindre velfungerende skift vil kunne være både højere og lavere end vores resultater.

Data er ikke vejret

Passagerpanelet har en overvægt af højfrekvente brugere af kollektiv transport. I forbindelse med denne undersøgelse, hvor vi kun har interviewet de passagerer, der har månedlige rejser med mindst ét skift, har vi imidlertid ikke kunnet finde et sikkert grundlag for at foretage en vejning af besvarelsenerne. Det har vi derfor udeladt. Vi mener, dette til trods, at undersøgelsens resultater giver et retvisende billede af passagerernes oplevelser af deres rejser med skift.

Uønsket ventetid

I undersøgelsen beder vi deltagerne om at tage stilling til eventuel ventetid i forbindelse med deres skift på rejsen. Da behovet for tid til at foretage et skifte kan variere meget fra person til person, har vi bevidst ikke defineret en specifik skiftetid, men har spurgt deltagerne om de oplever en 'uønsket' ventetid. Heri ligger så også, at såvel deltagernes forventning til ventetiden, som deres faktiske behov for tid, kommer til at indgå i deres vurdering.

Fakta

Data er indsamlet: 5.-22. december 2017. Der er udsendt en påmindelse.

Målgruppe: Brugere, der foretager rejser med mindst et skift mellem kollektive transportformer i Danmark.

Spørgeskema er udsendt til alle medlemmer af Passagerpulsens Passagerpanel – uanset om de opfylder kriteriet eller ej. Svarprocenten afspejler dette.

Bruttosample: 9.652
Opnåede besvarelser: 3.143
Svarprocent: 33 %
Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen: 1.016
Frasorteret fordi de ikke havde besvaret alle spørgsmål: 405
Nettostikprøve: 1.722

Kvalitetssikring af data

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

Kodning af åbne spørgsmål

Åbne spørgsmål er blevet kodet på baggrund af passagerernes besvarelser. Der har ikke på forhånd været en kodeplan.

Om Passagerpulsens Passagerpanel

Passagerpanelet er rekrutteret på mange forskellige måder, så den bedst muligt udgør et udsnit af brugerne af kollektiv transport i Danmark – uanset brugsfrekvensen.

Webpaneler udgør kun et mindre udsnit af den samlede population. Den indsamlede stikprøve er derfor heller ikke fuldstændig repræsentativ for alle danske brugere af kollektiv transport.

4.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Tabel 3:

Har du en rejse med kollektiv transport, som du foretager mindst 1 gang om måneden, hvor du skifter mindst en gang mellem busser, tog og/eller metro?

	Respon- denter	Procent
Ja	1722	62,9 %
Nej	1016	37,1 %
I alt	2738	100,0 %

Tabel 4:

Hvis du har flere forskellige rejser med kollektiv transport, du foretager mindst 1 gang om måneden, vil vi bede dig om at tænke på den rejse, du foretager oftest. Den rejse kalder vi nu for 'din rejse'. Hvis du tænker på 'din rejse', hvor mange skift er der så på den rejse?

	Respon- denter	Procent
1	1095	63,6 %
2	495	28,7 %
3	106	6,2 %
4	19	1,1 %
5	6	0,3 %
6 eller flere	1	0,1 %
I alt	1722	100,0 %

Tabel 5:

Hvis du tænker på 'din rejse', hvor ofte foretager du så den rejse?

	Respon- denter	Procent
Mindst 4 dage om ugen	628	36,5 %
2-3 dage om ugen	191	11,1 %
1-2 dage om ugen	299	17,4 %
Ca. 1 gang hver 14. dag	278	16,1 %
Ca. 1 gang om måneden	286	16,6 %
Sjældnere	40	2,3 %
I alt	1722	100,0 %

Tabel 6:

Hvis du tænker på 'din rejse', hvilken type rejse er det så?

	Respon- denter	Procent
Pendlerrejse til/fra arbejde	876	50,9%
Pendlerrejse til/fra uddannelse	115	6,7%
Rejse til/fra fritidsaktiviteter, sport mv.	128	7,4%
Rejse til/fra besøg hos familievenner	339	19,7%
Rejse til/fra indkøb	29	1,7%
Rejse til/fra shopping, cafe-ture, biograf, koncerter og lign.	102	5,9%
Rejse til/fra lægebesøg og lign.	35	2,0%
Anden rejse	98	5,7%
I alt	1722	100,0%

Tabel 7:

Køn

	Respon- denter	Procent
Kvinde	966	56,1%
Mand	752	43,7%
Andet	4	0,2%
I alt	1722	100,0%

Tabel 8:

Alder

	Respon- denter	Procent
15 - 19	54	3,1%
20 - 29	165	9,6%
30 - 39	141	8,2%
40 - 49	242	14,1%
50 - 59	419	24,3%
60 - 69	439	25,5%
70 -	262	15,2%
I alt	1722	100,0%

Tabel 9:

Region

	Respon- denter	Procent
Region Hovedstaden	995	57,8%
Region Sjælland	281	16,3%
Region Syddanmark	174	10,1%
Region Midtjylland	183	10,6%
Region Nordjylland	63	3,7%
Uspecificeret	26	1,5%
I alt	1722	100,0%

4.2 Spørgeskema

Spm.1: Hvordan kommer du normalt til/fra stationen eller busstoppestedet, når du starter en rejse med kollektiv transport?

(Hvis det varierer, så svar det du hyppigst gør)

- (1) ☐ Til fods, løbehjul og tilsvarende
- (2) ☐ Cykel
- (3) ☐ Knallert
- (4) ☐ Motorcykel
- (5) ☐ Bil (kører selv)
- (6) ☐ Bil (bliver kørt)
- (7) ☐ Andet

Spm.2: Har du en rejse med kollektiv transport, som du foretager mindst 1 gang om måneden, hvor du skifter mindst en gang mellem busser, tog og/eller metro?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Spm.3: Hvis du har flere forskellige rejser med kollektiv transport, du foretager mindst 1 gang om måneden, vil vi bede dig om at tænke på den rejse, du foretager oftest. Den rejse kalder vi nu for 'din rejse'.

Hvis du tænker på 'din rejse', hvor mange skift er der så på den rejse?

- (1) ☐ 1
- (2) ☐ 2
- (3) ☐ 3
- (4) ☐ 4
- (5) ☐ 5
- (6) ☐ 6 eller flere

I det følgende vil vi bede dig om at beskrive 'din rejse'.

Spm.4:

Afgangssted:

- (1) ☐ Hjem
- (2) ☐ Arbejdsplads
- (3) ☐ Uddannelsessted
- (4) ☐ Andet _____

Transportmiddel fra afgangssted:

- (1) ☐ Gang, løbehjul eller tilsvarende
- (2) ☐ Cykel
- (3) ☐ Knallert

- (4) ☐ Motorcykel
- (5) ☐ Bil (kører selv)
- (6) ☐ Bil (bliver kørt)
- (7) ☐ Andet

Sted for første påstigning (fx navn på station, by, stoppested):

Transportmiddel der tages herfra

- (1) ☐ Bus
- (2) ☐ Regional-, IC- eller Lyntog
- (3) ☐ Lokalebanetog
- (4) ☐ S-tog
- (5) ☐ Metro
- (6) ☐ Andet, angiv: _____

Sted for første skifte (fx navn på station, by, stoppested):

Transportmiddel der tages herfra

- (1) ☐ Bus
- (2) ☐ Regional-, IC- eller Lyntog
- (3) ☐ Lokalebanetog
- (4) ☐ S-tog
- (5) ☐ Metro
- (6) ☐ Andet, angiv: _____

Sted for andet skifte (fx navn på station, by, stoppested):

Transportmiddel

- (1) ☐ Bus
- (2) ☐ Regional-, IC- eller Lyntog
- (3) ☐ Lokalebanetog
- (4) ☐ S-tog
- (5) ☐ Metro
- (6) ☐ Andet, angiv: _____

Sted for tredje skifte (fx navn på station, by, stoppested):

Transportmiddel der tages herfra

- (1) ☐ Bus
- (2) ☐ Regional-, IC- eller Lyntog

- (3) ☐ Lokalebanetog
- (4) ☐ S-tog
- (5) ☐ Metro
- (6) ☐ Andet, angiv: _____

Sted for fjerde skifte (fx navn på station, by, stoppested):

Transportmiddel der tages herfra

- (1) ☐ Bus
- (2) ☐ Regional-, IC- eller Lyntog
- (3) ☐ Lokalebanetog
- (4) ☐ S-tog
- (5) ☐ Metro
- (6) ☐ Andet, angiv: _____

Afstigningssted efter sidste skifte (fx navn på station, by, stoppested):

Videre transport foregår ved:

- (1) ☐ Gang, løbehjul eller lignende
- (2) ☐ Cykel
- (3) ☐ Knallert
- (4) ☐ Motorcykel
- (5) ☐ Bil (kører selv)
- (6) ☐ Bil (bliver kørt)
- (7) ☐ Andet

Bestemmelsessted:

- (1) ☐ Hjem
- (2) ☐ Arbejdsplads
- (3) ☐ Uddannelsessted
- (4) ☐ Andet _____

Spm.5: Hvis du tænker på 'din rejse', hvor ofte foretager du så den rejse?

- (1) ☐ Mindst 4 dage om ugen
- (2) ☐ 2-3 dage om ugen
- (3) ☐ 1-2 dage om ugen
- (4) ☐ Ca. 1 gang hver 14. dag
- (5) ☐ Ca. 1 gang om måneden
- (6) ☐ Sjældnere

Spm.6: Hvis du tænker på 'din rejse', hvilken type rejse er det så?

- (1) ☐ Pendlerrejse til/fra arbejde

- (2) ☐ Pendlerrejse til/fra uddannelse
- (3) ☐ Rejse til/fra fritidsaktiviteter, sport mv.
- (4) ☐ Rejse til/fra besøg hos familievenner
- (5) ☐ Rejse til/fra indkøb
- (6) ☐ Rejse til/fra shopping, cafe-ture, biograf, koncerter og lign.
- (7) ☐ Rejse til/fra lægebesøg og lign.
- (8) ☐ Anden rejse

Spm.7: Foretager du normalt både en ud- og en hjemrejse på 'din rejse' de dage hvor du rejser?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej, kun rejse i én retning

Spm.8: Hvad er det normale afrejsetidspunkt for udrejsen på 'din rejse'? Hvad er det normale afrejsetidspunkt for rejsen på 'din rejse'?

- (1) ☐ Kl. 00-06
- (2) ☐ Kl. 06-08
- (3) ☐ Kl. 08-10
- (4) ☐ Kl. 10-14
- (5) ☐ Kl. 14-16
- (6) ☐ Kl. 16-18
- (7) ☐ Kl. 18-20
- (8) ☐ Kl. 20-24
- (9) ☐ Skiftende tider

Spm.9: Hvad er det normale afrejsetidspunkt for hjemrejsen på 'din rejse'?

- (1) ☐ Kl. 00-06
- (2) ☐ Kl. 06-08
- (3) ☐ Kl. 08-10
- (4) ☐ Kl. 10-14
- (5) ☐ Kl. 14-16
- (6) ☐ Kl. 16-18
- (7) ☐ Kl. 18-20
- (8) ☐ Kl. 20-24
- (9) ☐ Skiftende tider

Spm.10: Hvordan oplever du normalt sammenhængen mellem de kollektive transportmidler, du benytter, på 'din rejse', hvis der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

(Altså hvis den gennemføres som i køreplanen)

- (1) ☐ Meget god
- (2) ☐ God
- (3) ☐ Hverken god eller dårlig
- (4) ☐ Dårlig
- (5) ☐ Meget dårlig

Spm.11: Er sammenhængen normalt lige god på ud- og hjemrejsen, forudsat, at der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Spm.12: Kan du beskrive forskellene i sammenhængen på din ud- og hjemrejse?

Spm.13: Oplever du uønsket ventetid i skiftesituationerne undervejs på 'din rejse', når der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

- (1) ☐ Nej
- (2) ☐ Ja lidt
- (3) ☐ Ja meget

Spm.14: Er den uønskede ventetid den samme på ud- og hjemreisen, forudsat, at der ikke er forsinkelser eller andre uregelmæssigheder?

- (1) ☐ Ja
 (2) ☐ Nej, der er mere ventetid på udreisen
 (3) ☐ Nej, der er mere ventetid på hjemreisen

Spm.15: Har du selv konkrete bud på, hvorfor der er uønsket ventetid i skiftesituationerne på 'din rejse'?

Spm.16: Har du konkrete forslag til forbedringer, der kunne medvirke til at 'din rejse' kunne gennemføres med mindre uønsket ventetid?

Spm.17: Oplever du normalt, at 'din rejse' kan gennemføres som planlagt ifølge køreplanen?

- (1) ☐ Ja altid
 (2) ☐ Ja for det meste
 (3) ☐ Det skifter meget
 (4) ☐ Nej for det meste ikke
 (5) ☐ Nej aldrig

Spm.18: Har du selv konkrete bud på, hvorfor 'din rejse' ofte ikke kan gennemføres som planlagt ifølge køreplanen?

Spm.19: Hvordan påvirker det dig, at 'din rejse' ikke altid kan gennemføres som planlagt? (Gerne flere svar)

- (1) ☐ Jeg er nødt til at tage tidligere afsted hjemmefra eller fra arbejde/uddannelse
- (2) ☐ Jeg risikerer at komme senere frem
- (3) ☐ Jeg bliver utryg og nervøs for, at jeg ikke når mine aftaler
- (4) ☐ Jeg føler, at jeg svigter
- (5) ☐ Jeg mister tilliden til kollektiv transport
- (6) ☐ Jeg bliver afhængig af andres hjælp
- (7) ☐ Jeg overvejer at benytte kollektiv transport mindre hyppigt
- (8) ☐ Jeg overvejer helt at stoppe med at benytte kollektiv transport
- (9) ☐ Jeg mister min videre forbindelse, og det giver mig endnu større forsinkelser
- (10) ☐ Jeg risikerer at skulle skifte arbejde/uddannelse
- (11) ☐ Andet (skriv selv): _____

Spm.20: Har du forslag til konkrete forbedringer, der kunne medvirke til at 'din rejse' oftere vil kunne gennemføres som planlagt?

Spm.21: Har du nogen gange behov for at benytte 'din rejse' på andre tidspunkter end dem du normalt rejser på?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Spm.22: Hvordan hænger 'din rejse' sammen, hvis du skal rejse på andre tidspunkter?

- (1) ☐ Bedre end på mine normale rejsetidspunkter
- (2) ☐ Samme som på mine normale rejsetidspunkter
- (3) ☐ Dårligere end på mine normale rejsetidspunkter

Spm.23: I hvilke tidsrum kunne det være?

- (1) ☐ Kl. 00-06
- (2) ☐ Kl. 06-08
- (3) ☐ Kl. 08-10
- (4) ☐ Kl. 10-14
- (5) ☐ Kl. 14-16
- (6) ☐ Kl. 16-18
- (7) ☐ Kl. 18-20
- (8) ☐ Kl. 20-24

Spm.24: Har du andre kommentarer til 'din rejse' og sammenhængen i din transport på rejsen, som vi ikke har dækket med de tidligere spørgsmål?

Så har vi ikke flere spørgsmål til 'din rejse', men vi vil gerne høre lidt om dit syn på planlægningen af køreplaner mv. på 'din rejse'.

Spm.25: Hvor meget indflydelse oplever du at have på planlægningen af køreplanerne på 'din rejse'?

- (1) ☐ Meget indflydelse
(2) ☐ Nogen indflydelse
(3) ☐ Lidt indflydelse
(4) ☐ Ingen indflydelse

Spm.26: Hvordan oplever du at få indflydelse på køreplanerne?

Spm.27: Kunne du tænke dig at få indflydelse på planlægningen af køreplanerne?

- (1) ☐ Ja
(2) ☐ Nej

Spm.28: Hvordan tænker du, at det kunne ske?

Til slut har vi nogle få spørgsmål om dig.

Hvad er dit køn?

- (1) ☐ Kvinde
- (2) ☐ Mand
- (3) ☐ Andet

Hvad er din alder?

Hvilken type billet/kort benytter du normalt på 'din rejse'?

- (1) ☐ Rejsekort
- (2) ☐ Rejsekort pendlerkort/pendler kombi
- (3) ☐ Rejsekort Erhverv
- (4) ☐ Periodekort/Mobilperiodekort
- (5) ☐ Pensionistkort
- (6) ☐ Ungdomskort/uddannelseskort
- (7) ☐ Kontantbillet/SMS-billet/mobilbillet/zonebillet
- (8) ☐ Ungdomsbillet med Arriva Ung/DSB ung
- (9) ☐ Klippe kort/mobilklippe kort/10-turskort i app
- (10) ☐ Andet _____

Tak for dine svar.

5. Om Passagerpuls

Kort om Passagerpuls

Passagerpuls er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi.

Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpuls startede 1. oktober 2014.

Tidligere undersøgelser

- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpuls (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (Oktober 2016)
- Forsinkelsers indflydelse på togpassagerers tilfredshed (Oktober 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpuls@fbr.dk

Web: passagerpuls.taenk.dk

